

**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE PROCESOS CICLO 2018.**

<b>PROCESO CLAVE</b>	PC 09. Gestión Académica Administrativa
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>	26/10/18
<b>AUDITORES :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE DE UNIDAD:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alfonso Medina Chico. Jefe del Servicio de Gestión Académica.</li> </ul>
<b>PROCESOS DE LA UNIDAD AUDITADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 9.3 Matricula.</li> </ul>

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA DE PROCESOS**

**2.- La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios**, a través de la implantación y mantenimiento eficaz del sistema de gestión de la calidad respecto de los requisitos de la Norma de referencia del sistema: UNE-EN-ISO-9001:2015: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".

<b>Valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.</li> </ul>
<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>	<p>1.- Respecto a las Instrucciones Técnicas (IT) conceptos aplicables bonificación discapacidad y aplicación de bonificación familia numerosa, si bien en el programa de gestión aparece la bonificación que le corresponde, en la IT no aparecen de forma clara que tipo de bonificación se aplica; siempre, 1ª, 2ª matrícula , FN 1ª mitad de precios públicos, FN 2º total etc...</p> <p>Se recomienda a valoración de la Unidad incorporar a las IT de forma clara estas cuestiones, además y dado la gran variedad de bonificaciones que existen se recomienda incorporar en una IT conjunta, la forma de proceder en cada caso establecido de bonificación.</p> <p>2.- Respecto al indicador I.[PC 09.3]-01 Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud, se recomienda llevar un control de la fecha de solicitud de la devolución hasta la fecha de su tramitación, lo que permitirá verificar el cumplimiento del plazo de 20 días.</p> <p>3.- Se recomienda a valoración de la Unidad, incorporar como IT, aquellos procedimientos de matrícula que están dirigidas a los alumnos y que aparecen en la página web del servicio, como por ejemplo:  Matrícula alumnado nuevo ingreso (procedentes de preinscripción).  Matrícula alumnado antiguo, trasladado o adaptado.  Ampliación o modificación de matrícula.  Programas de movilidad: estudiantes entrantes / Mobility programmes: incoming students.  Programas de movilidad: estudiantes salientes.  Matrícula en programas de Doctorado.  Y aquellos otros procedimientos que orientados a sus grupos de interés no estén incluidos en la documentación del proceso.</p> <p>4.- El indicador I.[PC 09.3]-03 Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por internet. Curso 2017/18 con un resultado de 89,88% no alcanza el objetivo del 92%.  La complejidad de la matrícula, plazos en que se realiza, por ejemplo empieza en Julio y muchos alumnos sobre todo de movilidad internacional no disponen de las notas</p>

	académicas lo que les impide que puedan realizar la automatrícula, no obstante el Servicio sigue desarrollando estrategias para alcanzar el máximo de matrículas por internet.
--	--

## 2. Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
<b>PROCESO ESPECÍFICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 09.3 Matrícula</li> </ul>
<b>RESPONSABLE/S AUDITADO/S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enrique García Tudela. Jefe de Planificación y Coordinación de Matrícula.</li> <li>▪ Pilar Mena Panadero. Jefa de Secretaría.</li> <li>▪ Guadalupe García Núñez. Responsable de Gestión.</li> <li>▪ Enrique Cortés Salvago. Responsable de Gestión.</li> </ul>
<b>AUDITORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno.</li> </ul>

### VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 9:00 horas del día 26/10/2018 con la reunión inicial en las dependencias del Servicio de Gestión Académica.

#### Evidencias. Actividades de verificación.

Se realiza la verificación del proceso a través de los expedientes y registros asociados.

Se verifica la trazabilidad del proceso, a través de Universitas XXI Académico

Se consulta la planificación para el próximo curso 2019/2020, cuyos documentos están compuestos por la normativa de matrícula y cuadro de planificación de fechas con los plazos previstos para distintas fases y procedimientos de matrícula.

En la revisión de normativa de matrícula ya aparecen mejoras previstas como son los cambios de grupos que en cuanto a distribución de letras para los grupos pasa a ser decisión del Centro, lo que facilita la gestión o también es el caso de aclaraciones sobre bonificaciones de matrículas para casos de Violencia de Género.

Se verifica la aplicación de la Instrucción Técnica conceptos aplicables bonificación discapacidad, a través de la matrícula del alumno con siglas JAMR y DNI identificado del Grado de Ingeniería Eléctrica. Se verifica en la aplicación de la junta de Andalucía su condición de discapacitado.

Se verifica la aplicación de la Instrucción Técnica aplicación de bonificación familia numerosa, a través de la matrícula del alumno con siglas ECT con DNI identificado de un Master Oficial, se consulta la aplicación de la junta de Andalucía y no aparece como familia numerosa, informan que puede ser un alumno con documento no expedido por la Junta y en todo caso cuando finalizan los plazos de matrícula se verifica con un listado general y aquellos que no aparecen como familia numerosa en la aplicación de la Junta de Andalucía se les requiere la acreditación correspondiente.

Respecto a las Instrucciones a los dos instrucciones técnicas de bonificación no aparecen de forma clara que tipo de bonificación se aplica; siempre, 1ª matrícula, etc...



Se verifica la aplicación de las Instrucciones Técnicas de Gestión de Cobros y de Reapertura de Expediente por impago, a través de la matrícula del alumno con siglas AAA con DNI identificado

Vence el plazo el 9/08/18 el 6/09/18 se le comunica por email la falta de pago y su desestimiento. Posteriormente realiza el Pago el 05/10/18, incluido la tasa por reapertura de expediente.

Se verifica la aplicación de la Instrucción Técnica Devolución de Precios Públicos a través de la matrícula de la alumna con siglas LFP con DNI identificado, solicita el 30/09/18 devolución por un recalcu efectuado en la matrícula como consecuencia de la aplicación de 99% de bonificación de la Junta de Andalucía.

Importe solicitado 328,26€, fecha de la remesa enviada a Gestión Económica para su pago el 23/10/18, por tanto supera el plazo establecido en el indicador de 20 días.

Informan los responsables que no se lleva en el control del indicador la fecha de solicitud de la devolución de precios públicos.

El 15/10/18 se le envía un correo al alumno informándoles que aproximadamente en un mes se le abonará el importe de la devolución.

Se observa en la página web del Servicio una serie de Instrucciones para los alumnos que no aparecen en la documentación del proceso por ejemplo:

Matrícula alumnado nuevo ingreso (procedentes de preinscripción)

Matrícula alumnado antiguo, trasladado o adaptado

Ampliación o modificación de matrícula

Programas de movilidad: estudiantes entrantes / Mobility programmes: incoming students

Programas de movilidad: estudiantes salientes

Matrícula en programas de Doctorado

Se verifica la medición de los siguientes indicadores

I.[PC 09.3]-02 Porcentaje de incremento o disminución del número de matrículas totales. Curso 2017/18, con un incremento del 3%. Dato definitivo.

I.[PC 09.3]-03 Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por internet. Curso 2017/18 con un resultado de 89,88% no se alcanza el objetivo del 92%, la complejidad de la matrícula plazos en que se realiza por ejemplo empieza en Julio y muchos alumnos sobre todo de movilidad internacional no disponen de las notas lo que impiden que pueda realizar la automatrícula, no obstante el Servicio sigue desarrollando estrategias para alcanzar el máximo de matrículas por internet.

Del resto de indicadores de matrícula se dispone de resultados parciales ya que los definitivos los tendrá a final del año, tal y como establece la periodicidad de medición.

### **PROPUESTA OBSERVACIÓN**

Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.

1.- Respecto a las Instrucciones Técnicas (IT) conceptos aplicables bonificación discapacidad y aplicación de bonificación familia numerosa, si bien en el programa de gestión aparece la bonificación que le corresponde, en la IT no aparecen de forma clara que tipo de bonificación se aplica; siempre, 1ª matrícula, FN 1ª mitad de precios públicos, FN 2ª total etc...

Se recomienda a valoración de la Unidad incorporar a las IT de forma clara estas cuestiones, además y dado la gran variedad de bonificaciones que existen se recomienda incorporar en una IT conjunta la forma de proceder en cada caso establecido de bonificación.



2.- Respecto al indicador I.[PC 09.3]-01 Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud, se recomienda llevar un control de la fecha de solicitud de la devolución hasta la fecha de su tramitación, lo que permitirá verificar el cumplimiento del plazo de 20 días.

3.- Se recomienda a valoración de la Unidad, incorporar como IT, aquellos procedimientos de matrícula que están dirigidas a los alumnos y que aparecen en la página web del servicio, como por ejemplo:

Matrícula alumnado nuevo ingreso (procedentes de preinscripción).

Matrícula alumnado antiguo, trasladado o adaptado.

Ampliación o modificación de matrícula.

Programas de movilidad: estudiantes entrantes / Mobility programmes: incoming students.

Programas de movilidad: estudiantes salientes.

Matrícula en programas de Doctorado.

Y aquellos otros procedimientos que orientados a sus grupos de interés no estén incluidos en la documentación del proceso.

4.- El indicador I.[PC 09.3]-03 Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por internet. Curso 2017/18 con un resultado de 89,88% no alcanza el objetivo del 92%.

La complejidad de la matrícula, plazos en que se realiza por ejemplo empieza en Julio y muchos alumnos sobre todo de movilidad internacional no disponen de las notas académicas lo que les impide que puedan realizar la automatrícula, no obstante el Servicio sigue desarrollando estrategias para alcanzar el máximo de matrículas por internet.